



# Workshop Atención al Usuario en Instituciones Públicas y Privadas

---

Plan de Estudio



COMUNICACIÓN  
INTEGRAL  
Haciendo futuro con ideas.

## Descripción

Este **Workshop de Atención al Usuario en Instituciones Públicas y Privadas**, está diseñado para brindar a los participantes una formación completa en atención al usuario en instituciones públicas en busca de capacitarlo en el manejo adecuado de la atención al usuario con el fin de mejorar la satisfacción del cliente y la imagen de la organización.

La atención al usuario en las instituciones públicas es un aspecto fundamental para garantizar la calidad, la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos que demandan los servicios del Estado. Según la Constitución, las instituciones públicas deben servir a la comunidad y respetar sus derechos, por lo que deben implementar sistemas de atención efectivos y orientados a la generación de valor público.

Este workshop combina clases teóricas y prácticas, donde los participantes podrán poner en práctica los conceptos aprendidos y recibir feedback de los instructores. Se utilizarán ejemplos y casos reales para ilustrar los conceptos, y se fomentará la participación activa de los participantes.

Durante el curso, los participantes realizarán prácticas de atención al usuario en diferentes situaciones, como la recepción de quejas y reclamos, la atención telefónica, entre otras. Además, se realizarán simulaciones de situaciones difíciles y conflictivas para que los participantes puedan practicar sus habilidades de manejo de conflictos y resolución de problemas.

El curso está estructurado en 5 unidades, donde encontrarás contenidos teóricos puntuales, junto a prácticas y ejercicios auto gestionables basados en la metodología de aprendizaje en línea o e-learning.



## Dirigido a:

Al personal de instituciones públicas y privadas que estén en contacto directo con los usuarios, como receptionistas, cajeros, asistentes, entre otros. También puede ser de interés para gerentes y supervisores que deseen mejorar la atención al usuario en su organización.

## ¿Qué aprenderás?

- Conocerá las mejores prácticas en atención al usuario en instituciones públicas y privadas.
- Identificará las necesidades y expectativas de los usuarios y cómo satisfacerlas.
- Aprenderá a manejar situaciones difíciles y conflictivas en la atención al usuario.
- Desarrollará habilidades de comunicación efectiva para una atención al usuario de calidad.

## Incluye

- Clases en vivo.
- Videos tutoriales.
- Recursos descargables.
- Acceso en diferentes dispositivos.
- Actividades para desarrollar habilidades.
- Autoevaluación de habilidades.
- Tutores online para resolver tus dudas.
- Asesoría en el plan de tu desarrollo personal y profesional
- Certificado de participación.

## ¿Qué necesitas?

- Computador o tablet.
- Acceso a internet.



## **Unidad I: La calidad en la atención al usuario**

### **1. La calidad de servicio al usuario**

- Concepto y dimensiones de la calidad
- La importancia de la atención al usuario en las instituciones públicas y privadas
- Los beneficios de brindar un servicio de calidad
- Los estándares de calidad en la atención al usuario
- La evaluación y el seguimiento de la calidad del servicio

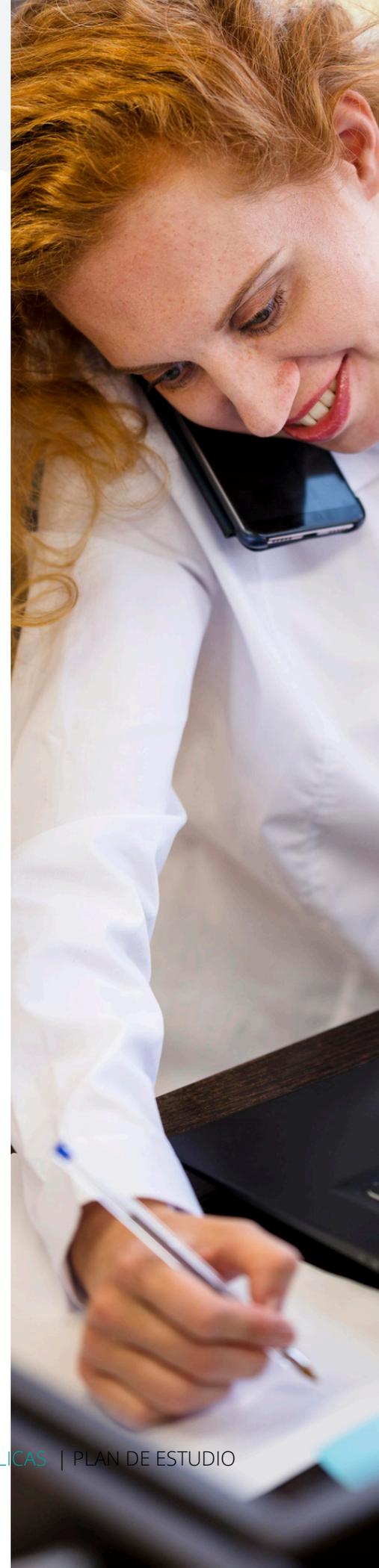
### **2. La atención al usuario**

- Introducción a la atención al usuario.
- Gestión de la atención al cliente.
- La importancia de la atención al usuario.
- Tipos de usuarios y sus necesidades.
- Normas de atención al usuario.
- Técnicas para la atención al usuario.

## **Unidad II: La Actitud de Servicio y Comunicación**

### **1. La actitud de la atención**

- Diagnóstico personal de nuestros paradigmas.
- Creación de nuevos hábitos para brindar una excelente calidad en el servicio.
- ¿Por qué algunas personas carecen de una actitud de servicio?
- Actitudes ante el cliente externo.
- Actitudes ante el cliente interno.
- El servicio y la necesidad de renovar frecuentemente su actitud.
- La autoestima de los clientes.
- Ética profesional.



## 2. La comunicación efectiva con el usuario

- Concepto y elementos de la comunicación
- Los tipos y niveles de comunicación
- Las barreras y facilitadores de la comunicación
- Las habilidades comunicativas en la atención al usuario
- Las técnicas de comunicación verbal y no verbal
- Escucha activa.
- Lenguaje positivo.

## Unidad III: La gestión de quejas y reclamos

### 1. Las quejas y Reclamos

- Concepto y tipos de quejas y reclamos
- Las causas y consecuencias de las quejas y reclamos
- Los derechos y deberes de los usuarios y de los prestadores del servicio
- El proceso de atención de quejas y reclamos
- Las técnicas de manejo de conflictos y negociación

### 2. Situaciones de conflicto en el Servicio

- Manejo de situaciones difíciles en la atención al usuario.
- Gestión de conflictos.
- Comunicación no violenta.
- Resolución de problemas.

## Unidad V: Legislación de Atención al usuario en RD Derechos Reconocidos en la constitución de la RD

- El derecho a recibir un servicio de calidad,
- El derecho a ser informados
- El derecho a presentar reclamaciones,
- El derecho a participar en la definición, evaluación y control de las políticas públicas relacionadas con los servicios públicos.
- El derecho a ser protegidos contra la competencia desleal.



## Deberes de los usuarios

- El deber de pagar el precio justo y razonable por el servicio recibido.
- El deber de usar el servicio de manera racional, responsable y solidaria.
- El deber de respetar las normas y reglamentos que rigen el servicio.
- El deber de colaborar con la conservación y el mantenimiento de las instalaciones y los equipos del servicio.
- El deber de denunciar las irregularidades, los fraudes y los daños que afecten el servicio.

## Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

### Soluciones empresariales

- Presencial o virtual
- Grupos online 6+ participantes
- InHouse desde 10 participantes
- Contenidos personalizados
- Plataforma interactiva moderna



---

## Modalidad

100% Virtual

## Duración

5 semanas  
12 horas

## Inversión

RD\$7,500.00

## Forma de pago

Depósito o transferencia

---

## Transacciones bancarias

Banreservas: Cuenta corriente: 9601879916 a nombre de CI Comunicación Integral, SRL.

RNC: 131805851.

Correo electrónico: ci.comunicacionintegral@gmail.com

*\*Para completar el proceso de inscripción debes enviar el comprobante de la transacción vía correo electrónico, indicando tu nombre, datos del curso pagado.*

## Contacto

Oficina: 809-476-9975

WhatsApp: 829-773-9975

Calle Ana Teresa Paradas No. 10, Mirador Sur, Santo Domingo, República Dominicana.

## Certificado

En el **Curso de Atención al Usuario en Instituciones Públicas** te puede certificar cuando completes los reportes de actividades y estudios de casos, desarrollo de proyecto que evidencian los conocimientos adquiridos.

